

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan karakteristik konsumen pengguna jasa PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta sebagian besar konsumen adalah pria yaitu sebesar 74%, berumur antara 20 – 40 tahun sebesar 80%, memiliki pendapatan antara Rp. 500.000 – Rp. 1.200.000 sebesar 68%, berpendidikan D3/S1 sebesar 61% dan memiliki pekerjaan sebagai Karyawan Swasta/Pegawai Negeri sebesar 53%.
2. Dari hipotesis pertama dapat dirumuskan bahwa :
  - Atribut pengetahuan mekanik menunjukkan perbedaan yang signifikan antara kinerja dan harapan yang diberikan oleh konsumen pengguna jasa PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.
  - Atribut ketepatan waktu dalam melayani pelanggan, kebersihan bengkel, keramahan dan kesopanan pegawai, kenyamanan pelanggan, kemampuan mekanik dalam menjalankan tugasnya, kecakapan pegawai, kelengkapan peralatan bengkel, fasilitas pendukung pelayanan bengkel dan tanggapan terhadap keluhan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan antara

kinerja dan harapan yang diberikan oleh konsumen pengguna jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta.

3. Dari hipotesis kedua dapat disimpulkan bahwa

Pada atribut pengetahuan mekanik terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan pengguna jasa PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta berdasarkan tingkat pendapatan. Artinya kepuasan yang diperoleh dari pengguna jasa berbeda antara yang berpendapatan tinggi maupun yang berpendapatan rendah, sedangkan kepuasan pengguna jasa PT. Astra Internatioal Tbk – Honda Cabang Yogyakarta berdasarkan jenis kelamin, umur responden, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Artinya kepuasan yang diperoleh dari pengguna jasa tidak terdapat perbedaan berdasarkan jenis kelamin, umur responden, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan hasil penelitian sebagaimana telah dimuka, dapat disampaikan suatu pandangan terhadap segala upaya yang berkaitan dengan dimensi pelayanan yang selama ini dilakukan oleh pihak jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta, dengan tetap tidak mengesalkan arti upaya tersebut, pihak bengkel PT. Astra International Tbk – Honda

arti upaya tersebut, pihak bengkel PT. Astra International Tbk – Honda disarankan untuk melakukan evaluasi terhadap upaya yang telah dilakukan selama ini.

Arah evaluasi yang harus dilakukan adalah dengan menyesuaikan antara harapan konsumen dengan kinerja perusahaan, pada atribut pengetahuan mekanik kepuasan yang dirasakan oleh konsumen memiliki nilai gap tertinggi sehingga dinilai cukup puas oleh responden PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta seharusnya dalam hal ini kemampuan mekanik menjalankan tugasnya yang harus lebih diutamakan oleh konsumen karena ini akan mempengaruhi kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta. Pada atribut tanggapan terhadap keluhan yang disampaikan oleh konsumen pengguna jasa PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta yang belum mendapatkan kepuasan. Hal ini dapat dilakukan dengan pihak bengkel yang harus lebih serius menangani keluhan yang disampaikan oleh konsumen dan bagaimana cara penanganannya, sehingga konsumen akan merasakan kepuasan karena apa yang menjadi keluhannya ditanggapi dengan baik serta langsung ditangani. Selain itu pihak bengkel seharusnya juga menyediakan kotak saran bagi konsumen yang ingin memberikan pendapat serta saran sehingga dapat meningkatkan kinerja bengkel tersebut.

Pada atribut fasilitas pendukung pelayanan bengkel yang dianggap tidak memuaskan oleh konsumen pengguna jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta dimana harapan dari konsumen tidak sesuai dengan kinerja yang dilakukan oleh pihak bengkel. Hal ini dapat dilakukan dengan

mengevaluasi sistem yang telah ada di bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta, misalnya penambahan fasilitas yang telah tersedia seperti ruang tunggu yang dibuat nyaman mungkin dilengkapi oleh Air Conditioner (AC), majalah-majalah serta Televisi sehingga konsumen akan merasa betah dan nyaman selama pelayanan dilakukan oleh pihak bengkel.

Berdasarkan tingkat pendapatan, terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen pengguna jasa bengkel PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta pada atribut pengetahuan mekanik dimana konsumen yang memiliki pendapatan kurang dari Rp. 500.000 belum mendapatkan kepuasan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan-pelatihan kepada mekanik yang dapat meningkatkan pengetahuan mereka tentang mesin-mesin sepeda motor sehingga diharapkan para pengguna jasa PT. Astra International Tbk – Honda Cabang Yogyakarta mendapatkan kepuasan seperti yang mereka harapkan atau bahkan lebih.